



**RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA
(1º de julho de 2020 a 31 de dezembro de 2020)**

Bagé
2021



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

EXPEDIENTE

Reitor

Roberlaine Ribeiro Jorge

Vice-Reitor

Marcus Vinicius Morini Querol

Chefe de Gabinete da Reitoria

Jeferson Francisco Selbach

Elaboração:

Coordenadora da Ouvidoria

Diléia Adolfo Maria

Técnica em Assuntos Educacionais

Valéria Fontoura Nunes



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

SUMÁRIO

RESUMO.....	4
1 APRESENTAÇÃO.....	5
2 INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES.....	7
3 DAS DEMANDAS.....	9
3.1 DEMANDAS POR CATEGORIAS	9
3.2 MEIOS DE ACESSO	11
3.3 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	12
3.4 TEMPO DE ATENDIMENTO	17
3.5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	18
3.6 DEMANDAS SEMESTRAL E ANUAL	20
4 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....	21
5 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.....	24
6 SUGESTÕES DA OUVIDORIA.....	25



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

RESUMO

A Ouvidoria atua como um importante canal de comunicação entre o cidadão e a gestão pública, configurando-se um espaço para a participação cidadã e exercício do direito ao controle social e à transparência. Ainda, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é outro canal de acesso. Nesse sentido, este relatório tem como objetivo apresentar os dados coletados a partir dos sistemas governamentais, referentes aos atendimentos realizados pela Ouvidoria e pelo SIC no 2º semestre de 2020, assim como, as pesquisas de satisfação. Também, vale destacar que algumas informações estão disponíveis para acesso aos cidadãos por meio dos Painéis desenvolvidos pela Controladoria-Geral da União (CGU). Ao final, com base nas manifestações recebidas, a Ouvidoria apresenta algumas sugestões visando à melhoria de nossa Universidade.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) apresenta o relatório semestral, referente ao período de 1º de julho de 2020 a 31 de dezembro de 2020, conforme prevê a [Resolução nº 40/2011](#) do Conselho Universitário.

Os cidadãos podem contatar a Ouvidoria para encaminhar manifestações de diferentes tipos: solicitações, denúncias, reclamações, elogios e sugestões. Ao recebê-las, o setor busca as respostas, informações, orientações, explicações e os esclarecimentos necessários ao devido atendimento ao cidadão, interagindo com as demais áreas da Universidade para uma efetiva resposta às demandas. Todos os assuntos recebidos pela Ouvidoria são analisados e respondidos conforme prazos estabelecidos na [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), no [Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018](#) e na [Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018](#) da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União.

A Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre o cidadão e a gestão pública, configura-se como um espaço para a participação cidadã e exercício do direito ao controle social e à transparência. O setor deverá ser procurado sempre que o interessado nos serviços prestados pela Universidade não obtiver, de forma plena e satisfatória, qualquer tipo de informação ou atendimento; quando tiver ciência de alguma irregularidade, infração à legislação ou às normas internas; quando desejar encaminhar solicitação, reclamação ou sugestão que possa contribuir para tornar a Universidade ainda melhor; quando for vítima de alguma forma de discriminação; quando desejar enviar elogios ou entender que quaisquer dos seus direitos tenham sido desrespeitados.

Este relatório objetiva oferecer ampla publicidade das principais demandas de atendimentos da Ouvidoria, bem como possíveis sugestões de melhorias. Além disso, apresenta informações e considerações que podem contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos oferecidos pela Instituição.

A partir de 31 de agosto de 2020, os maiores sistemas governamentais de



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

acesso à informação (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC) e participação social (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV) do país se integraram para formar o [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#). Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria num único local, utilizando o mesmo cadastro. Por meio da plataforma é possível tratar as manifestações de ouvidoria, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

A Controladoria-Geral da União (CGU) disponibiliza o [Painel Resolveu?](#), uma ferramenta que tem por objetivo reforçar a transparência das atividades de ouvidoria pública, bem como fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle social. O Painel reúne indicadores sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e pedidos de simplificação) que órgãos e entidades federais, estaduais e municipais recebem, diariamente, pelo Fala.BR e, permite pesquisar, examinar e comparar informações.

A Controladoria-Geral da União – CGU também passou a disponibilizar para consulta do público em geral o [Painel da Lei de Acesso à Informação](#) (Lei nº 12.527/2011). Trata-se de uma ferramenta que apresenta um panorama da implementação da norma no Poder Executivo Federal e permite consultar informações sobre número de pedidos e recursos, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, transparência ativa, entre outros. Os dados apresentados são extraídos do sistema Fala.BR e admitem comparação de dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada, além de viabilizarem pesquisa e exame de indicadores de forma fácil e interativa.

Em atendimento ao [Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020](#), que trata sobre instituir os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal, a Controladoria-Geral da União (CGU) lançou no dia 04/08/2020 a [Plataforma](#)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

[Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos](#). Por meio da plataforma serão constituídos os Conselhos de Usuários de Serviços públicos, que são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que conectará os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. A instituição desse mecanismo foi prevista na Lei 13.460/2017, a Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos. Em 23 de setembro de 2020, iniciou-se o chamamento para composição do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme publicado em notícia no portal da Instituição [“Unipampa realiza chamamento para formação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos”](#).

Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos](#). Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços. O funcionamento dos Conselhos de Usuários é totalmente virtual, e qualquer cidadão interessado pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos, sem a necessidade de eleições ou qualquer outro processo seletivo. A atuação como conselheiro é voluntária e será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Periodicamente, o órgão prestador de serviços deverá elaborar consultas acerca dos serviços públicos que oferece, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos](#). O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos. Para elaboração das pesquisas, será solicitado apoio e sugestão às áreas relacionadas.

2. INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES

A Ouvidoria da UNIPAMPA, localizada no prédio da Reitoria, Av. General Osório, nº 900, conta com duas servidoras que atuam no atendimento das demandas



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

recebidas pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). O atendimento aos cidadãos é realizado pessoalmente, por telefone, através do [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#) ou pelo e-mail: ouvidoria@unipampa.edu.br. Devido a pandemia, a partir de 18/03/2020, os atendimentos passaram a ser realizados pelo e-mail ou pelo sistema Fala.BR, por tempo indeterminado, conforme orientações contidas no Ofício Circular nº 3/2020 REITORIA/UNIPAMPA, que trata da suspensão das atividades administrativas e acadêmicas da Unipampa.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria são cadastradas no sistema Fala.BR, com o intuito de controle, acompanhamento e atendimento das demandas dos cidadãos. As respostas geradas pelas manifestações também são registradas e encaminhadas através desse sistema. O Fala.BR é um sistema para registro de manifestações desenvolvido pela Controladoria-Geral da União. O objetivo do Fala.BR é estabelecer um canal único para recebimento e encaminhamento de manifestações sobre políticas, serviços e conduta de agentes públicos de todo o Executivo Federal.

Entre as principais atividades realizadas pela Ouvidoria nesse semestre está a permanente comunicação com o público usuário, com o objetivo de mantê-lo informado sobre os assuntos de seu interesse. No semestre, além da participação em comissões/comitês, a Ouvidoria manteve contato com as áreas e gestores, com intuito de encaminhar demandas específicas, na busca de uma solução conjunta.

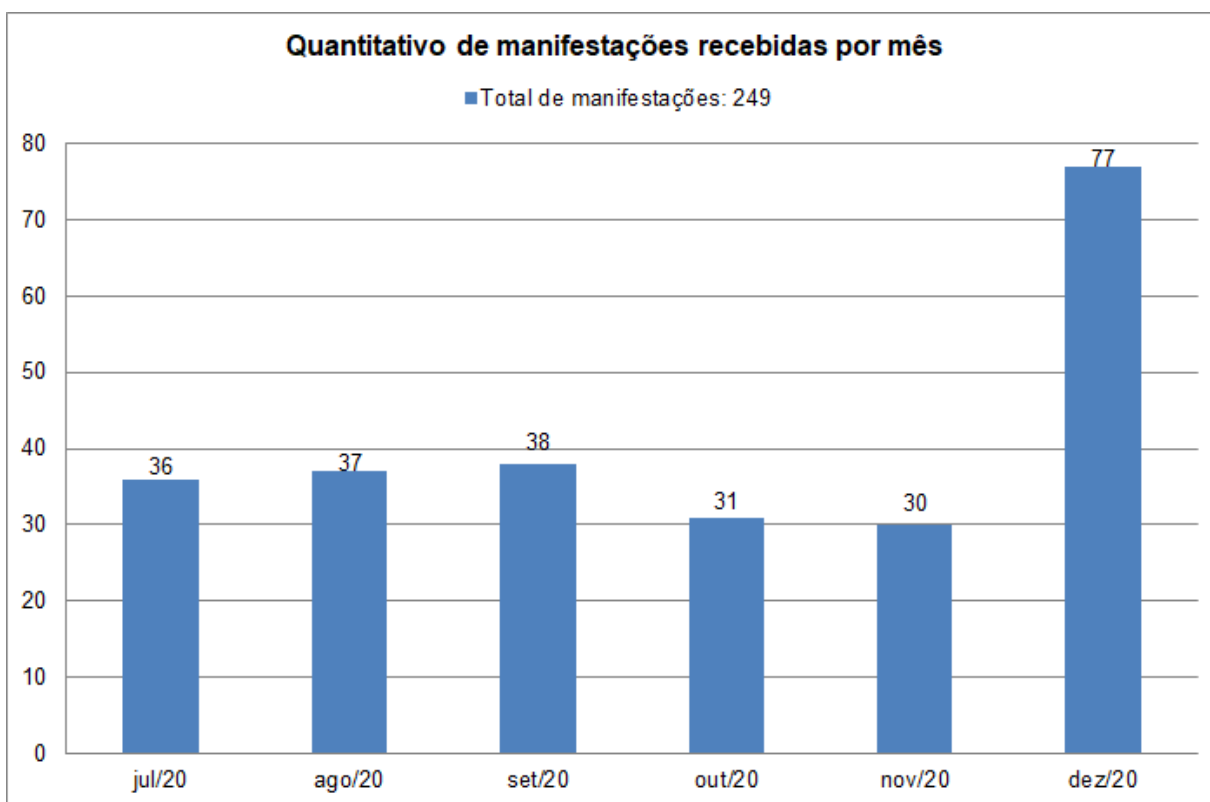
As manifestações provenientes da Ouvidoria são recebidas e consideradas pela gestão da Universidade. Sempre que necessário, em casos de denúncias, a Ouvidoria encaminha toda a documentação ao Gabinete da Reitoria, para apuração dos fatos e tomada de providências. Além disso, para atendimento de solicitações de informação, o setor trata diretamente com as áreas objeto do pedido para que sejam fornecidas as informações solicitadas pelo cidadão. A gestão da UNIPAMPA, de um modo geral, procura utilizar as demandas encaminhadas como subsídio para a tomada de decisões.



3 DAS DEMANDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2020 foi de 249 (Figura 1).

Figura 1: Quantitativo de manifestações recebidas por mês pela Ouvidoria.



Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

3.1 DEMANDAS POR CATEGORIAS

As manifestações recebidas no segundo semestre de 2020 estão classificadas em seis tipos: solicitação, reclamação, denúncia, elogio, sugestão e comunicação (Figura 2). As solicitações representam a maioria das manifestações recebidas, com



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

47% do total de demandas. Tratam-se, principalmente, de dúvidas e questionamentos gerais sobre a Universidade, geralmente, as demandas coincidem com o cronograma de atividades previsto no calendário acadêmico da Instituição, aumentando a procura por informações em períodos destinados aos Processos Seletivos em geral. Ainda, há solicitações relacionadas à Educação Superior como um todo, e aos Serviços e Sistemas, principalmente em relação ao sistema GURI - Gestão Unificada de Recursos Institucionais. As demais manifestações são representadas por 27% de comunicações; 12% de reclamações; 9% de elogios; 5% de denúncias e 1% de sugestões.

O sistema do Fala.BR possibilita ao cidadão registrar denúncias e reclamações de forma anônima, sendo que esses dois tipos de manifestações passam a ser automaticamente reclassificadas pelo próprio sistema para a categoria comunicação. O cidadão que opta por realizar uma manifestação anônima é avisado pelo sistema a respeito da impossibilidade de acompanhar o andamento de sua manifestação e de receber uma resposta do órgão ou entidade.

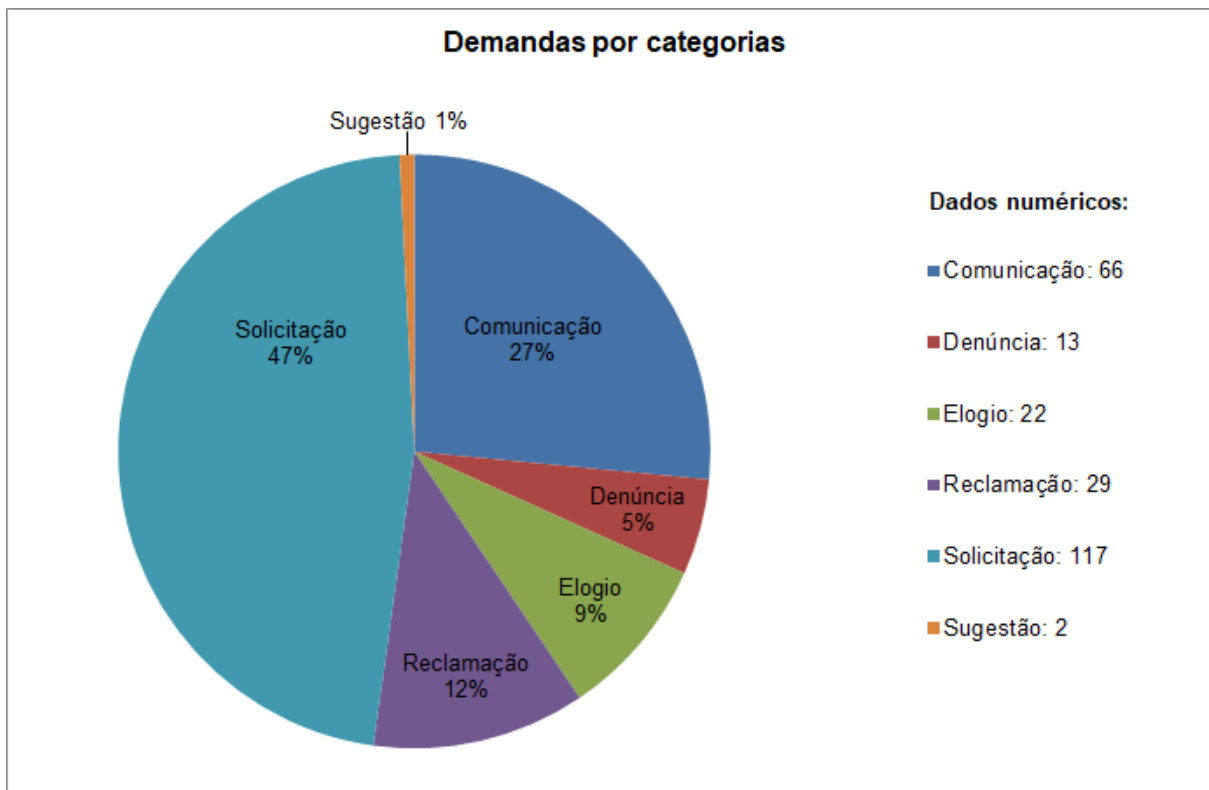
A Ouvidoria deve resguardar a identidade e os elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, conforme [Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019 da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União](#).

Em relação às 249 demandas recebidas no 2º semestre de 2020, 22 manifestações foram arquivadas devido a diversos motivos como: duplicidade de manifestação, falta de clareza / insuficiência de dados, perda de objeto e conclusão automática por falta de complementação pelo usuário.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 2: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria.



Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

3.2 MEIOS DE ACESSO

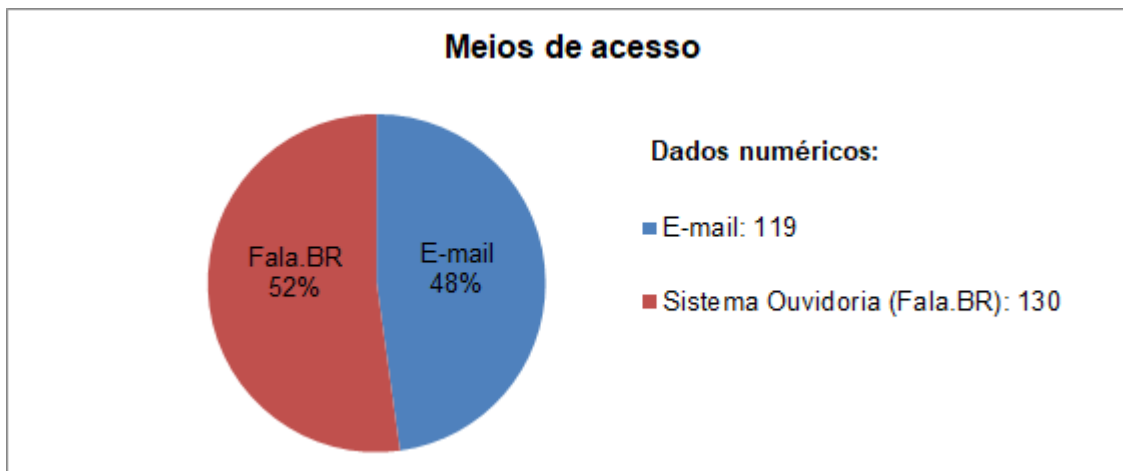
Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, destacam-se o uso do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, com 52% e, do *e-mail*, com 48%. A efetiva utilização das mídias digitais possibilita à Ouvidoria ter uma maior abrangência para o atendimento aos cidadãos (Figura 3).

Todos os atendimentos foram registrados no Fala.BR, com o intuito de possibilitar o efetivo controle de prazos no atendimento às demandas recebidas.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 3: Meios de acesso à Ouvidoria.



Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

3.3 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

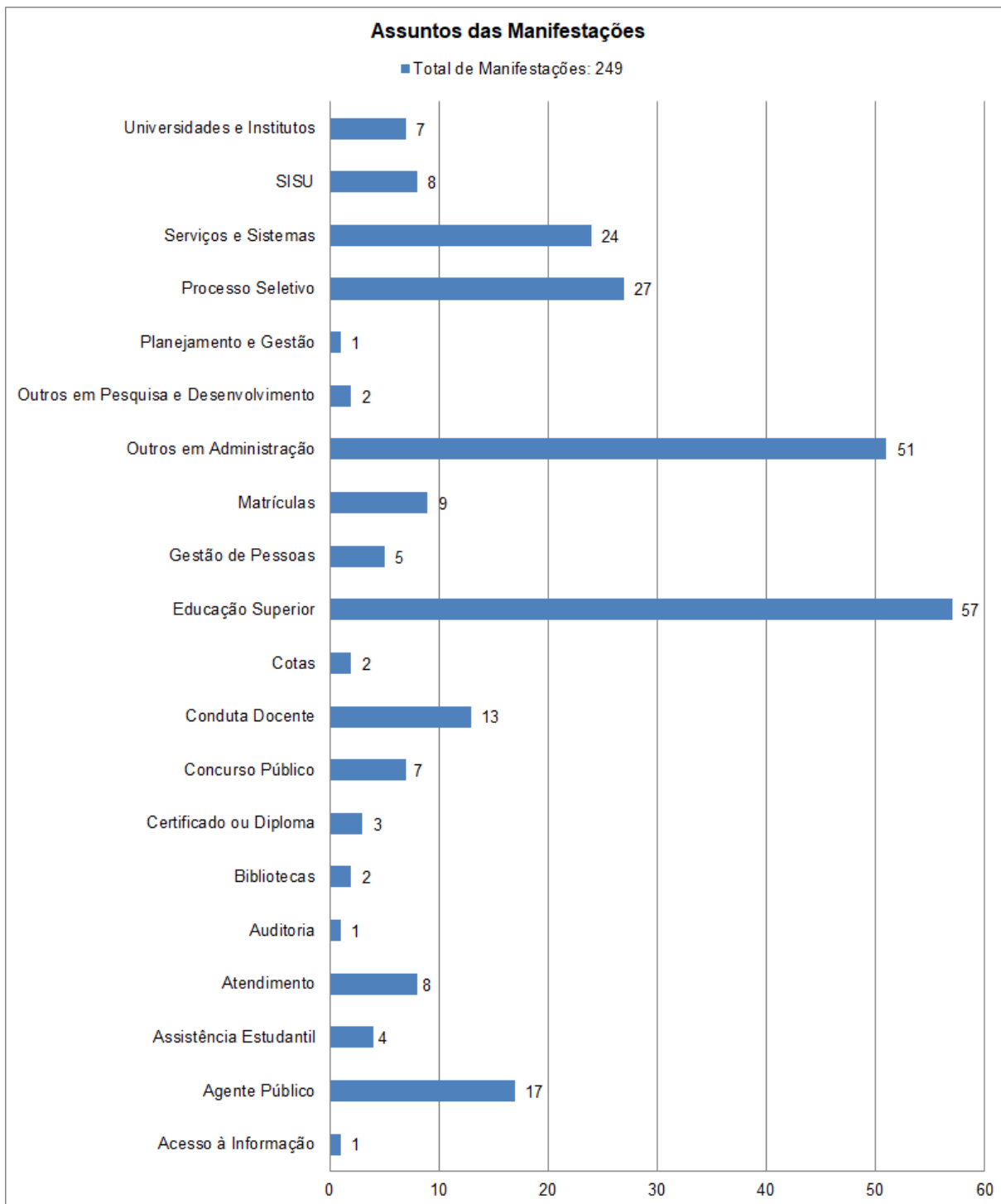
É importante destacar que as demandas e os assuntos recebidos pela Ouvidoria são sazonais, conforme datas, eventos e publicações previstos no Calendário Acadêmico e, também, referentes a situações específicas de cada período.

A seguir, apresenta-se o conjunto dos assuntos de manifestações demandadas no segundo semestre de 2020 (Figura 4). Em seguida, tais manifestações são apresentadas em gráficos quantitativos específicos: solicitações (Figura 5), reclamações (Figura 6), denúncias (Figura 7), elogios (Figura 8), comunicações (Figura 9) e sugestões (Tabela 1) referentes aos registros realizados no sistema Fala.BR. Observa-se que entre os assuntos mais demandados no semestre, destacam-se os relacionados à Educação Superior (ensino superior, graduação, educação a distância, etc...) e à Administração da Universidade (eleições, questões administrativas em geral, gestão, etc...).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 4: Assuntos das manifestações.

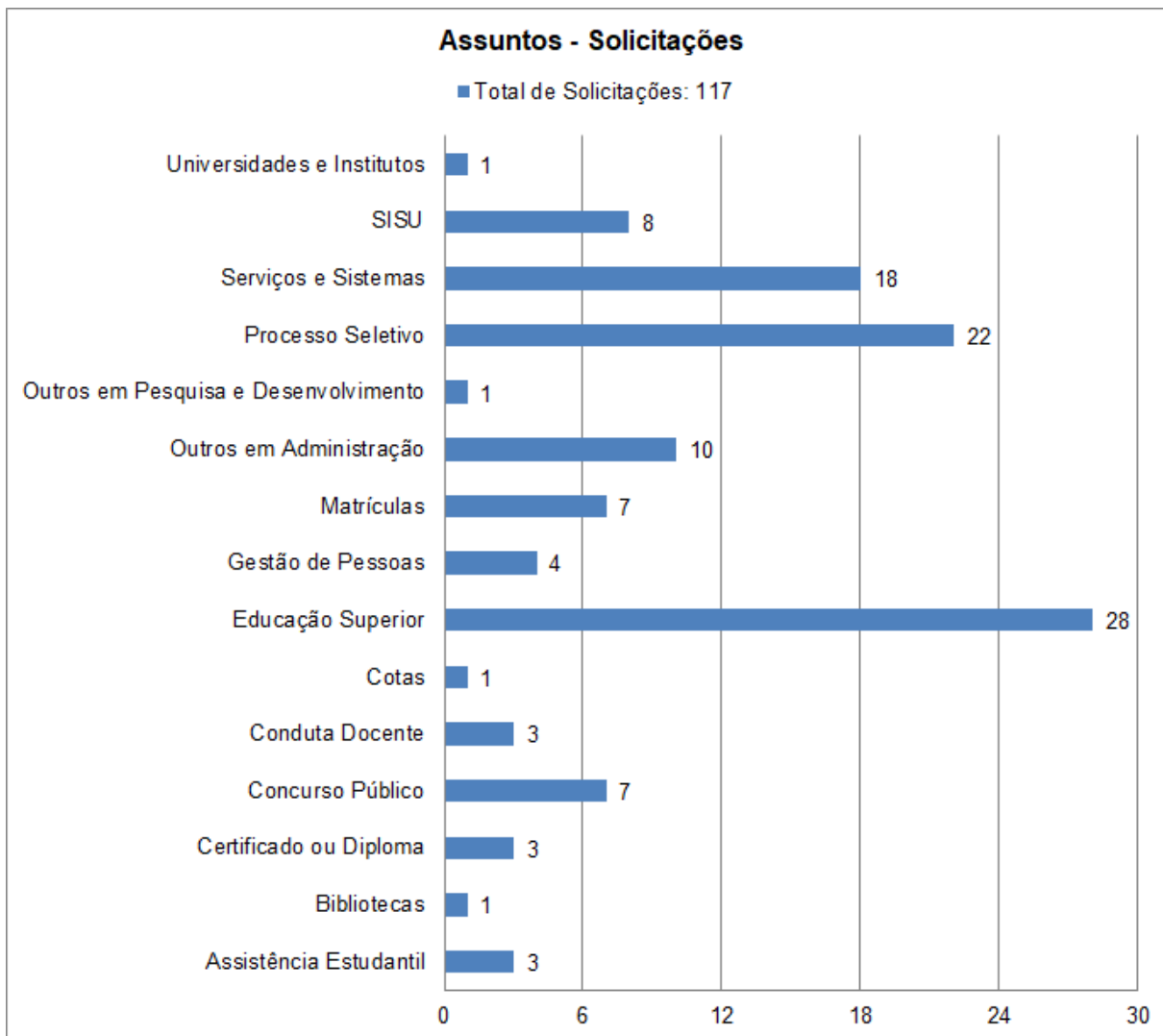


Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 5: Assuntos - Solicitações.

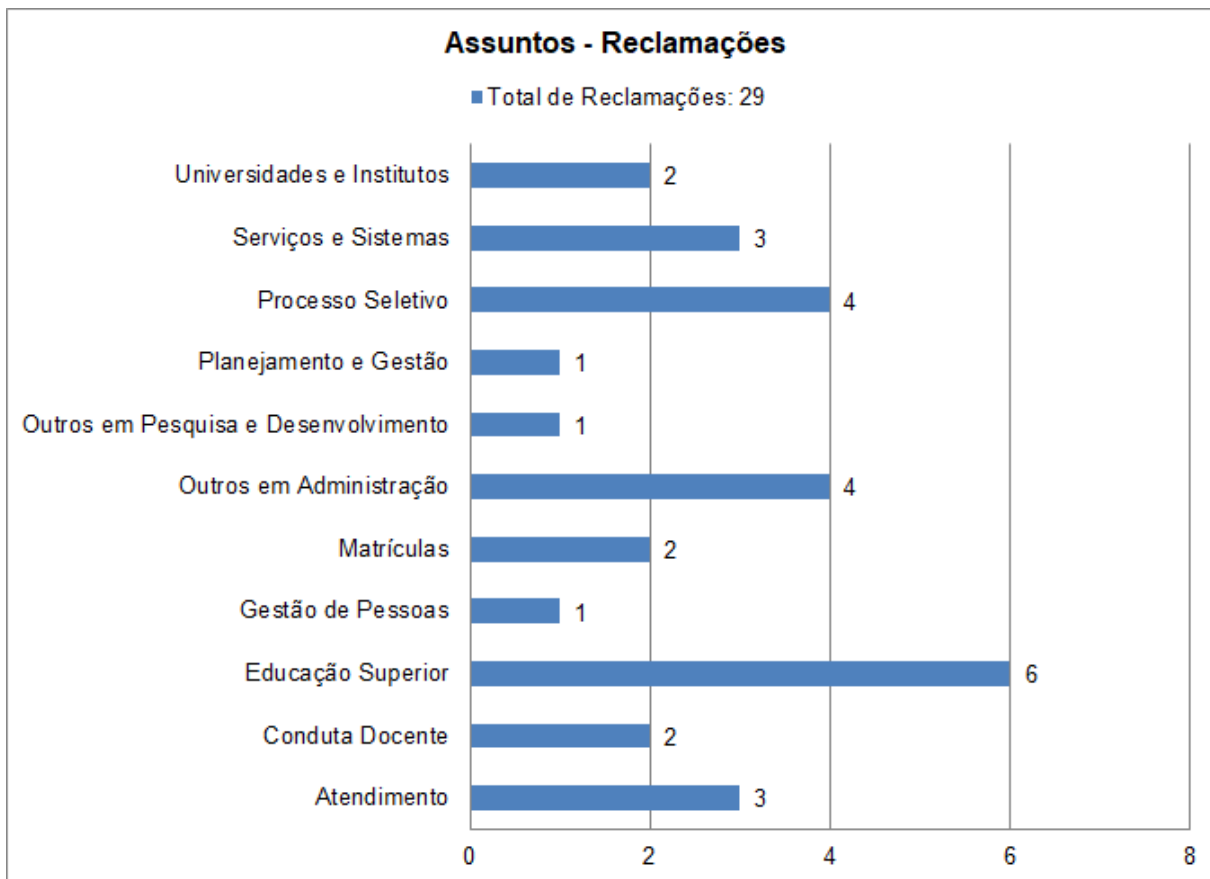


Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 6: Assuntos - Reclamações.

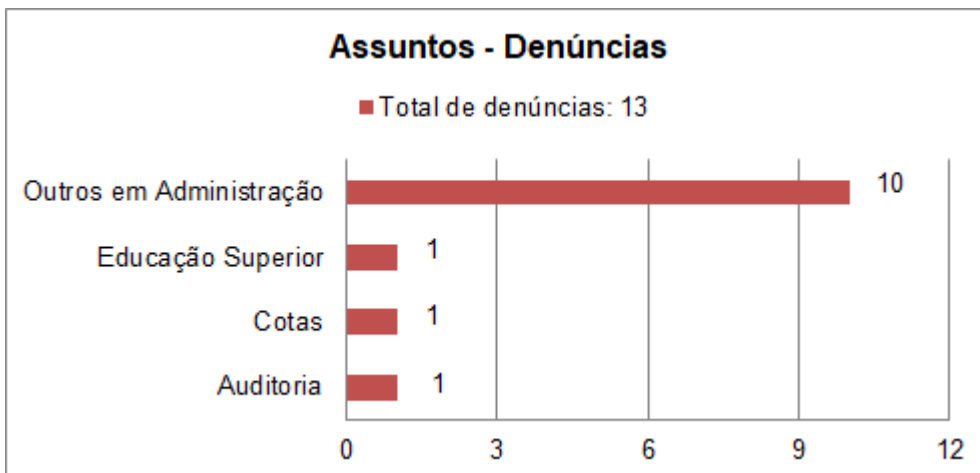


Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.



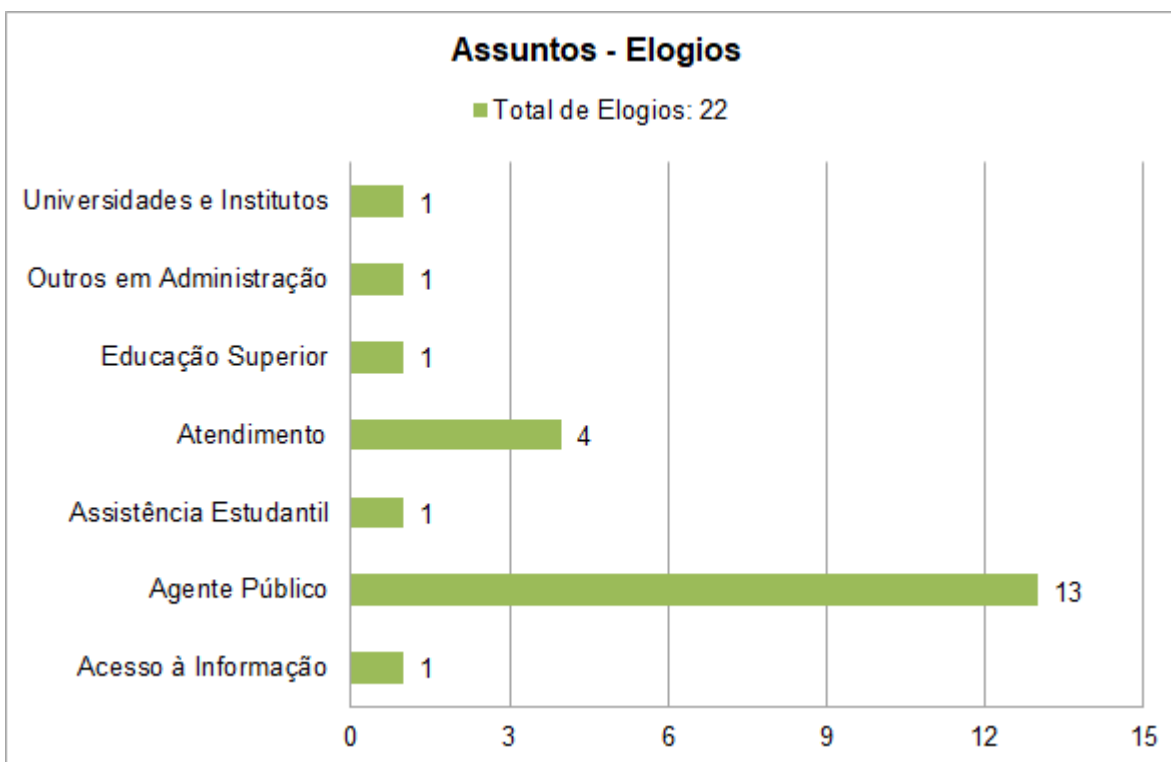
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 7: Assuntos - Denúncias.



Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Figura 8: Assuntos - Elogios.

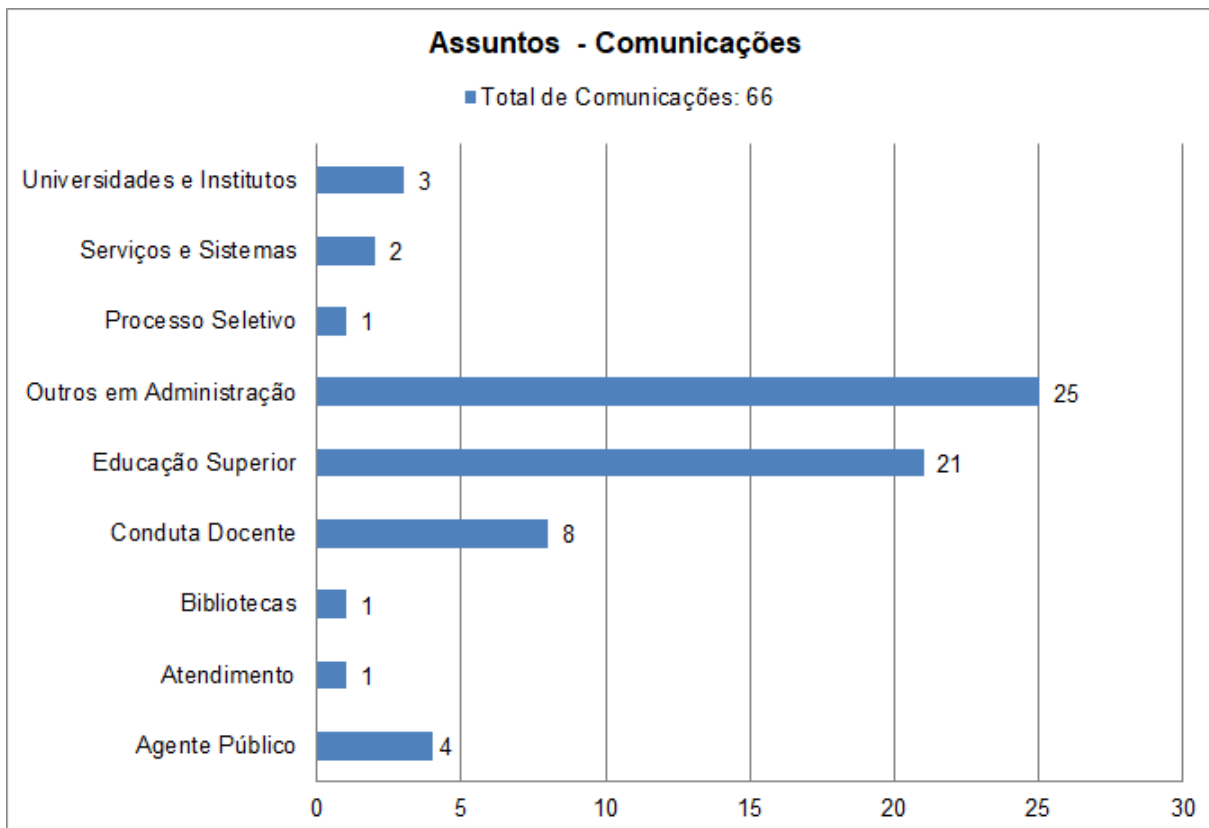


Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 9: Assuntos – Comunicações



Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Tabela 1: Assuntos – Sugestões

Assuntos - Sugestões	Quantitativo
Serviços e Sistemas	1
Outros em Administração	1
Total	2

Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

3.4 TEMPO DE ATENDIMENTO

Conforme dispõem a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, e a Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

2018 da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, o prazo para resposta a uma manifestação é de 30 (trinta) dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. As unidades de ouvidoria podem solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período.

De acordo com informações disponíveis no [Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União](#), de forma geral, no período referente ao relatório, as manifestações foram atendidas em um prazo médio de 9,7 dias, o que se configura em uma média de tempo satisfatória no atendimento aos cidadãos, considerando os prazos previstos nas normativas, o que demonstra o comprometimento dos gestores e áreas/unidades da Universidade em atender às demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

3.5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação possui a funcionalidade “pesquisa de satisfação”, com intuito de identificar o grau de satisfação dos cidadãos quanto ao atendimento prestado pelas Ouvidorias. A pesquisa de satisfação é disponibilizada ao final do atendimento prestado, sendo facultativa a participação do cidadão no preenchimento da referida pesquisa. Assim, as Ouvidorias podem emitir relatórios relacionados à satisfação dos usuários que foram atendidos pelo setor.

Do total de 249 atendimentos da Ouvidoria no segundo semestre de 2020, 20 cidadãos responderam ao questionário de pesquisa de satisfação do Fala.BR, representando 8% do público atendido pelo setor e 229 não responderam, totalizando 92% (Figura 10).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

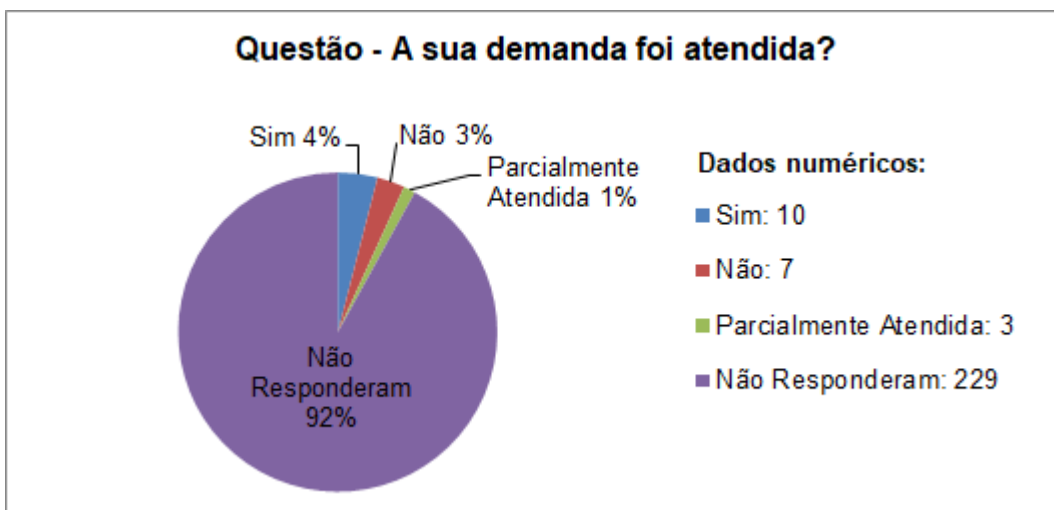
Figura 10: Quantitativos referentes à pesquisa de satisfação da Ouvidoria no 2º semestre de 2020.



Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Referente à questão do questionário de pesquisa de satisfação do Fala.BR – “A sua demanda foi atendida?”, 10 cidadãos responderam que sim (4%); 7 responderam que não (3%) e 3 consideraram a demanda parcialmente atendida (1%), conforme figura 11.

Figura 11: Quantitativos referentes à questão “A sua demanda foi atendida?” da pesquisa de satisfação.



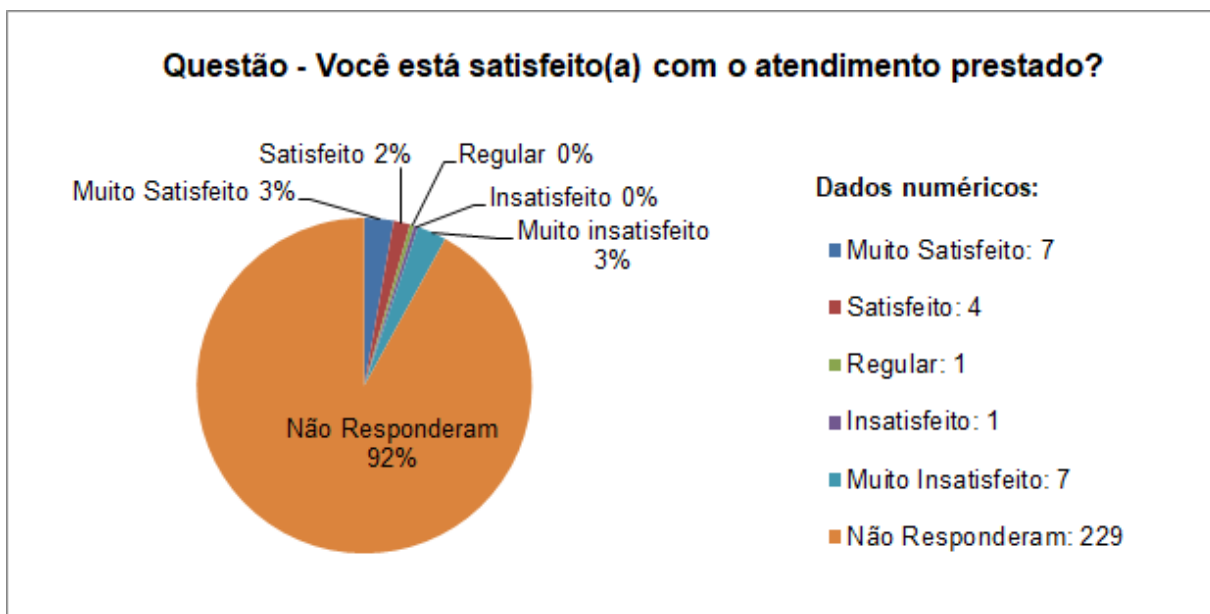
Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Referente à questão do questionário de pesquisa de satisfação do Fala.BR – “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”, os cidadãos responderam conforme figura 12.

Figura 12: Quantitativos referentes à questão “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?” da pesquisa de satisfação.



Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

3.6 DEMANDAS SEMESTRAL E ANUAL

As informações referentes aos quantitativos de demandas por semestres e anual podem ser consultados diretamente no [Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União](#).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

A população também pode solicitar informações através do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade. Desde o dia 16 de maio de 2012, a Universidade disponibiliza mais esse canal de acesso, em atendimento à [Lei de Acesso à Informação \(Lei nº 12.527/2011\)](#). A Ouvidoria é responsável pelo SIC, o qual recebe pedidos de acesso à informação dos cidadãos por meio do [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#), e-mail, telefone, carta ou pessoalmente. Ao receber os pedidos o SIC interage, sempre que necessário, junto aos demais setores da Universidade, com intuito de obter respostas às solicitações e realizar o atendimento aos cidadãos.

Os prazos de atendimento aos pedidos de informação recebidos via SIC são regidos pela Lei nº 12.527/2011 e pelo Decreto nº 7.724/2012, os quais especificam os procedimentos a serem observados pela União, estados, Distrito Federal e municípios para garantir o acesso do cidadão às informações sob a guarda do Estado.

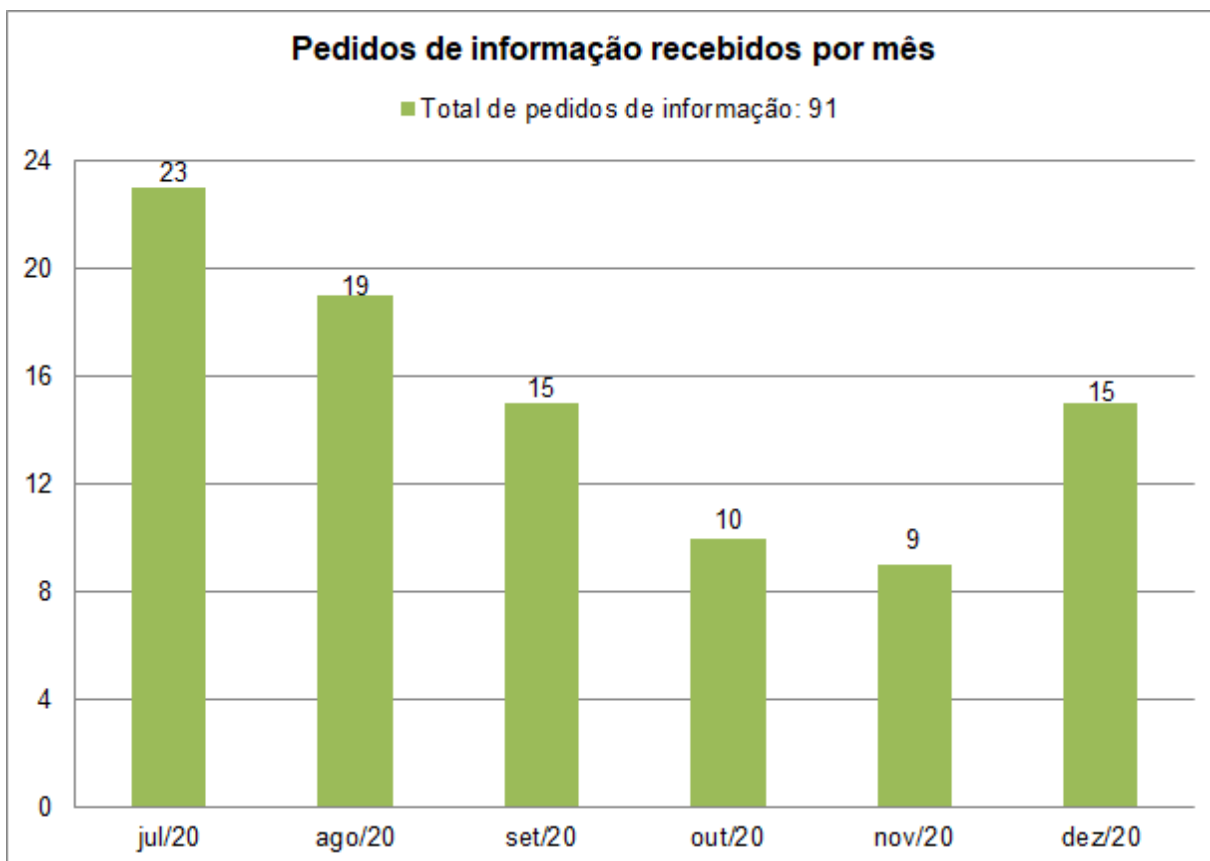
Antes mesmo da publicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), os cidadãos tinham acesso às informações gerais que a Administração divulga no Portal da Transparência e em outros sites governamentais. A LAI contribui com a transparência dos serviços prestados e favorece os cidadãos na solicitação de acesso a um documento específico, propiciando o acesso às informações públicas, o exercício da cidadania e do controle social.

O SIC disponibiliza no sítio eletrônico do [Acesso à Informação](#) da Universidade [relatórios estatísticos anuais](#), gerados a partir do antigo sistema e-SIC e também do Fala.BR, a respeito dos pedidos e recursos de acesso à informação direcionados à Universidade. Na figura 13 estão apresentados os dados mensais dos pedidos de acesso à informação registrados via Fala.BR no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2020 (91 pedidos de informação). Ainda, o quantitativo anual de pedidos recebidos e demais informações pertinentes podem ser consultadas diretamente no [Painel da Lei de Acesso à Informação](#).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 13: Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – Pedidos de acesso à informação de julho a dezembro de 2020.



Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade tem a possibilidade de emitir relatórios das pesquisas de satisfação quanto ao atendimento prestado aos cidadãos. O questionário de pesquisa é disponibilizado aos cidadãos através do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Ao ser finalizado o atendimento ao pedido de acesso à informação, existe a possibilidade de os cidadãos avaliarem a experiência que tiveram com o SIC, respondendo ao questionário disponível diretamente no sistema Fala.BR.

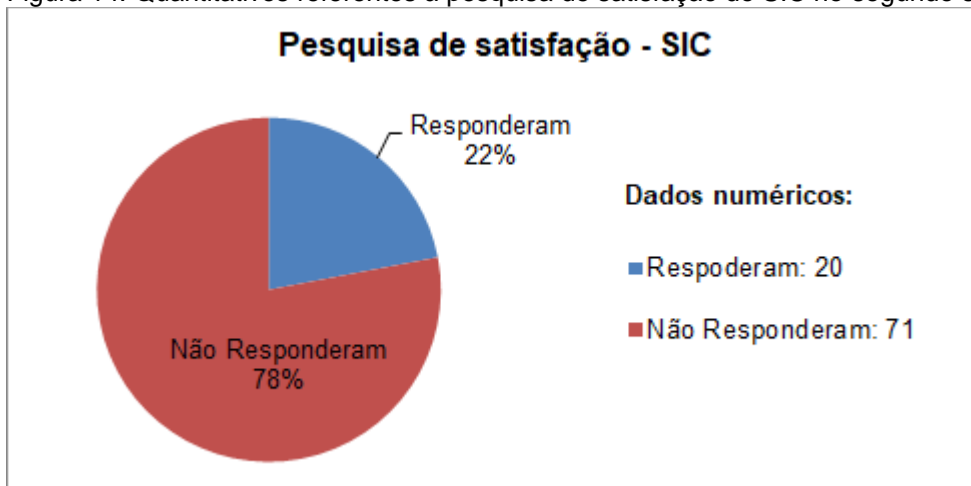
Em relação aos atendimentos do SIC no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2020, do total de 91 demandas, 20 cidadãos responderam ao



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

questionário de pesquisa de satisfação do Fala.BR, representando 22% do público atendido pelo setor, conforme figura 14.

Figura 14: Quantitativos referentes à pesquisa de satisfação do SIC no segundo semestre de 2020.



Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Referente à questão do questionário de pesquisa de satisfação do e-SIC – “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?”, considerando a escala, na qual 1 significa “não atendeu” e 5 “atendeu plenamente”, a média das respostas dos cidadãos ficou em 4,00.

Referente à questão do questionário de pesquisa de satisfação do e-SIC - “A resposta fornecida foi de fácil compreensão?”, considerando a escala, em que 1 significa “difícil compreensão” e 5 “fácil compreensão”, a média das respostas dos cidadãos ficou em 4,40.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

5. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

O atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria tem sido conduzido através de três principais tipos de providências e encaminhamentos:

- **Resposta imediata:** sempre que possível, a Ouvidoria responde às demandas recebidas de forma imediata, a partir das informações que estão disponíveis e publicadas no portal da Universidade e respectivos sites institucionais. A Ouvidoria procura sempre se certificar de que as informações são atualizadas, com intuito de elaborar as respostas aos cidadãos.

- **Consulta e encaminhamento aos setores e Unidades:** quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos setores e às Unidades responsáveis, com o intuito de manter os gestores informados sobre os assuntos relacionados às suas respectivas áreas e, principalmente, para realizar consulta a respeito das manifestações; recomendar providências e encaminhamentos em relação a determinadas demandas; receber orientações, informações e esclarecimentos necessários à realização do atendimento aos cidadãos.

- **Orientação ao cidadão:** em alguns casos específicos, a Ouvidoria orienta o usuário a entrar em contato diretamente com os setores/Unidades responsáveis pelo atendimento à demanda, para que esses possam analisar a situação e dar os devidos encaminhamentos. Como exemplo, é possível citar os atendimentos de solicitações específicas relacionadas à matrícula, situação em que os acadêmicos são orientados a entrar em contato diretamente com as instâncias dos *campi*. Outra situação são os casos de reclamações pontuais a respeito de questões acadêmicas e administrativas relacionadas aos *campi*. Nesses casos, orientam-se os cidadãos a realizarem contato, primeiramente, com as instâncias do Campus, como forma de relatar o ocorrido e comunicar o descontentamento em relação aos fatos. Esse tipo de encaminhamento tem o objetivo de incentivar e manter a autonomia das Unidades/setores para resolução de suas questões.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

6. SUGESTÕES DA OUVIDORIA

Ao finalizar este Relatório, apresentam-se algumas “Sugestões à Gestão”, a partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no período do segundo semestre de 2020, sem qualquer pretensão de determinar o que os órgãos, Unidades Acadêmicas e Administrativas da UNIPAMPA devem fazer, mas com o objetivo de refletir sobre algumas alternativas para melhoria dos serviços prestados à sociedade:

- Manter sempre atualizadas as informações constantes nas páginas das pró-reitorias, dos *campi*, dos cursos e de todos os setores da Instituição, com o intuito de disponibilizar o máximo de transparência possível e acesso aos cidadãos.
- Promover, no âmbito das unidades acadêmicas e administrativas, atividades que contribuam no desenvolvimento de relações interpessoais, na tentativa de minimizar conflitos entre docentes, técnico-administrativos e discentes, por meio de espaços que valorizem o diálogo na mediação de eventuais divergências.
- Orientar, no âmbito das unidades acadêmicas, a respeito das instâncias administrativas e acadêmicas existentes em cada Campus para a resolução de problemas específicos, conforme consta no Regimento Geral da UNIPAMPA, para que os assuntos sejam resolvidos primeiramente junto às instâncias do Campus e, em última instância, junto à Ouvidoria da Universidade.
- Sugerir às chefias que orientem/incentivem os servidores da Instituição a realizar cursos e capacitações relacionadas com as atividades desenvolvidas e necessidades, visando o aprimoramento das funções desempenhadas. Como exemplo, nesse semestre foram recebidas sugestões referentes ao SEI - Sistema Eletrônico de Informações e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709/2018.